

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN  
MANFAAT YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PENGGUNA LAZADA PADA MAHASISWA DI  
JABODETABEK**

**Sonia Devi Maranik**

**8135163317**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

***THE EFFECT OF PERCEIVED EASE OF USE AND PERCEIVED  
USEFULNESS TOWARDS STUDENT'S CUSTOMER  
SATISFACTION LAZADA USER IN GREATER JAKARTA***

**Sonia Devi Maranik**

**8135163317**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

***Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of  
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

**BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

## ABSTRAK

**Sonia Devi Maranik, 2020: Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Manfaat yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Lazada Pada Mahasiswa Di Jabodetabek. Skripsi, Jakarta: Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dra. Dientje Griandini, M.Pd dan Rahmi, S.E., M.S.M.**

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Manfaat yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Lazada. Desain penelitian yang digunakan adalah *deskriptif* dan *kausal*, sedangkan teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang pernah menggunakan Lazada minimal 3 kali selama 6 bulan terakhir. Total sampel pada penelitian ini berjumlah 200 responden. *Pilot study* dilakukan kepada 50 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 24 dan AMOS 21. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif terhadap Manfaat yang Dirasakan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Manfaat yang Dirasakan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci:** Persepsi Kemudahan Penggunaan, Manfaat yang Dirasakan, dan Kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

**Sonia Devi Maranik, 2020: The Effect of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness Towards Student's Customer Satisfaction Lazada User in Greater Jakarta. Thesis, Jakarta: Business Education, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Dra. Dientje Griandini, M.Pd dan Rahmi, S.E., M.S.M.**

*The purpose of this study was to examine the effect of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Lazada user Customer Satisfaction. The research design used was descriptive and causal, while the sample selection technique used was purposive sampling. The data collection method uses the survey method. The population in this study are students who have used Lazada at least 3 times during the last 6 months. The total sample in this study amounted to 200 respondents. A pilot study was conducted on 50 respondents. The analytical tool used in this study is SPSS 24 and AMOS 21. The results of this study indicate that Perceived Ease of Use have a positive effect on Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness have a positive effect on Customer Satisfaction.*

**Keywords:** *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Customer Satisfaction.*

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.  
NIP. 197207152001121001

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Corry Yohana, M.M.</u> NIP. 195909181985032011 (Ketua)	 .....	05 Agustus 2020 .....
2	<u>Nadva Fadillah F., S.Pd., M.Pd.</u> NIP. 199302202019032022 (Sekretaris)	 .....	06 Agustus 2020 .....
3	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si.</u> NIP. 196610302000121001 (Penguji Ahli)	 .....	21 Agustus 2020 .....
4	<u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd.</u> NIP. 195507221982102001 (Pembimbing 1)	 .....	26 Agustus 2020 .....
5	<u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)	 .....	06 Agustus 2020 .....

Nama : Sonia Devi Maranik  
No. Registrasi : 8135163317  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tanggal Lulus : 27 Juli 2020

# PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi Lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 8 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



**Sonia Devi Maranik**

NIM. 8135163317

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

*“Vers l’infini et au-delà”*

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebijakan) yang diusahakannya dan ia mendapatkan siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya” (QS. Al-Baqarah:286)

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap” (QS. Al-Insyirah: 7-8)

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu, Bapak, Kakak dan Adik saya yang selalu memberikan Doa, dukungan dan menyayangi saya dengan tulus untuk mengejar cita-cita saya. Saya persembahkan juga skripsi ini untuk Bu Dientje dan Bu Rahmi yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dari karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Manfaat yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Lazada Pada Mahasiswa Di Jabodetabek”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dra. Dientje Griandini, M.Pd., selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran, dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini;
2. Rahmi, S.E., M.S.M., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran, dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini;
3. Ryna Parlyna, MBA., selaku Kepala/ketua Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta serta dosen pembimbing akademik yang senantiasa membimbing dan mengarahkan selama perkuliahan;
4. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;



5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat;
6. Kedua orang tua tercinta saya, yaitu Ibu Anik Ernawati dan Bapak Marulloh, kakak saya, serta kedua adik saya selalu mendukung, menemani, dan menyayangi saya dengan tulus;
7. Mokhamad Nur Triawan Fadillah yang selalu menemani, memberikan semangat dan motivasi, serta membantu selama penelitian.
8. Arya, Diana, Prita, Clara, dan anak-anak GAJELAS yang telah memberikan semangat dan motivasi, serta membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan;
9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis 2016 terkhususnya para pejuang SEM, yaitu Firna, Chelsy, Novi, dan Ramma yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti dalam mengerjakan penelitian ini;
10. Mahasiswa yang berada di wilayah Jabodetabek yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini;

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat Peneliti harapkan.

Jakarta, April 2020

Sonia Devi Maranik